

Geleitwort

Kurze Reaktionszeiten, hoher Wettbewerbsdruck und ständig wechselnde Marktverhältnisse sind innerhalb der Telekommunikationsbranche nicht nur in schwierigen konjunkturellen Zeiten erfolgsentscheidend. Die Steuerung und Leistungsmessung erfolgskritischer Prozesse gewinnt dadurch zunehmend an Bedeutung.

Ziel der Arbeit von Bettina C.K. Binder ist die Analyse der zahlreichen bestehenden prozessorientierten Performance Measurement-Konzepte und die Überprüfung ihrer Relevanz für die Implementierung innerhalb der Telekommunikationsbranche. Dabei wurde ein eigenständiges prozessorientiertes Performance Measurement Konzept (PPM-Konzept) für die Telekommunikationsindustrie entwickelt, das in 10 Umsetzungs-schritten bei 2 ausgewählten Fallstudienpartnern aus dem Fixnet- und Mobile-Bereich eingeführt werden konnte.

Von besonderer Bedeutung ist die Entwicklung eines sog. Process Performance Indexes, der in Form einer Ergebnisgröße die Leistungsfähigkeit des Fakturierungs- und Billingprozesses misst und damit qualitative und quantitative Kennzahlen zu einem Prozessoutput zusammenfasst.

Binder verwendet zur Überprüfung der Praxistauglichkeit und Einsatzmöglichkeit des Konzepts einen umfangreichen Fragebogen, der von Controlling- und Finanzbuchhaltungsspezialisten in Form eines Experteninterviews ausgefüllt wurde. Auf diese Weise konnten die Stärken und Schwächen des PPM-Konzepts und erste praktische Tipps und Handlungsempfehlungen aufgezeigt werden.

Das Ergebnis des vorliegenden Buches ist der überzeugende Nachweis, dass es auch in einer solch dynamischen Branche wie der Telekommunikation gelingt, mit qualitativen Kennzahlen wie der Kundenzufriedenheit und quantitativen Messgrößen wie dem Prozesskostensatz, auf der Basis von Prozessen erfolgswirksam zu steuern. Es wendet sich an alle, die mit Führungsaufgaben in einem Telekommunikationsunternehmen im Controlling und in der Finanzbuchhaltung betraut sind und dient als wichtiger Ratgeber bei der Einführung eines praxisorientierten Steuerungskonzepts.

Stuttgart, im Juli 2003

Univ.-Prof.Dr. Péter Horváth